

## La mediació com a eina de resolució de conflictes en el context educatiu en institucions totals

Marta Pérez Prieto\*

Robert Gimeno Vidal \*\*

Segons l'article 25 de la Constitució Espanyola, qualsevol pena privativa de llibertat i les mesures de seguretat tenen com a objectiu la reinserció social i la reeducació.

Les persones privades de llibertat tenen els mateixos drets i deures (sempre que no estiguin limitats per la sentència o la llei) que la resta de persones. Són ciutadans i per tant tenen ple dret a rebre ensenyament, atenció mèdica, inserció laboral... Les institucions totals formen part dels recursos que qualsevol societat té per tal de tractar aquelles persones que han comès un determinat tipus de delictes.

### La mediació a centres penitenciaris

En el mapa de centres penitenciaris catalans existeix la experiència del CP Puig de les Basses que des del 2013 ha instaurat un procediment de mediació i conciliació com a gestió alternativa de conflictes dins l'entorn penitenciari.

A l'Estat Espanyol la mediació està implantada en una tercera part dels centres penitenciaris. La primera experiència data del 2005 a Madrid (CP Madrid III) i la valoració és molt positiva.

### La privació de llibertat

Les persones privades de llibertat, tant menors com adults, tenen diferents orígens, interessos i problemàtiques. Apareixen variables criminològiques que ajuden a entendre l'etiologia delictiva: locus de control extern, inici precoç de la conducta violenta, consum de tòxics, baixa tolerància a la frustració, pobre afrontament de l'estrès, actituds antisocials... Cal afegir variables contextuais que tenen una especial incidència com, entre d'altres, la història de fracàs en l'entorn educatiu amb baix rendiment escolar, grup d'iguals disocials, manca de suport social...

Cal descriure l'entorn on aquestes persones estan obligades a conviure : espai reduït amb poca existència d'espai físic per la intimitat, obligació de realitzar les activitats i els programes, persistència d'una cultura pròpia amb valors antisocials, control institucional, aïllament de la família i de l'entorn, etc...

La intervenció dins l'execució penal es deriva dels diferents models explicatius de la delinqüència. Actualment preval la gestió del risc en tant que cal individualitzar la intervenció, a través dels programes que redueixin els factors de risc dinàmics i potenciïn els de protecció amb l'objectiu final de reduir el risc de reincidència.

El règim disciplinari és un instrument totalment necessari en institucions on

conviuuen diferents persones per tal de garantir la seguretat i el bon ordre. La seva finalitat radica en corregir aquelles faltes comeses per una determinada persona a través de la incoació d'un expedient disciplinari que culminarà al final del procés amb una sanció. No s'aborda directament l'arrel del conflicte, les parts implicades no prenen part en la resolució de la situació, l'organ directiu aplica una sanció estipulada segons la falta.

El conflicte segons Fisas (1998) és *“una construcció social, una creació humana, diferenciada de la violència que pot ser positiu o negatiu segons com s'abordi i acabi, amb possibilitats de ser conduït, transformat i superat”*. (p.185)

La introducció de la mediació així com altres tècniques de gestió de conflictes dins les institucions totals respon a molts dels preceptes que defineix la justícia restaurativa : incloure l'infractor, donar una sortida positiva i dialogada al conflicte, potenciar la responsabilització en la resolució del conflicte i buscar vies per la reparació. Segons la Marinés Suares (1996) *“tiene mucho que ver con la educación para una cultura de paz, puesto que cuando solucionamos un conflicto adquirimos la capacidad de solucionar otros futuros conflictos, sea de la misma temática o de otra diferente”*. (p.53)

## **El context educatiu en una institució total**

Les unitats docents tant en centres de justícia juvenil com en centres penitenciaris tenen una oferta formativa adequada a les edats i necessitats de les persones que hi assisteixen (ensenyaments inicials i bàsics, formació bàsica, preparació proves d'accés, estudis superiors i competències per a la societat de la informació). En aquest context lectiu i dins el marc d'execució penal estudiarem la viabilitat de la mediació com a eina de gestió de conflictes. Segons les regles penitenciàries europees (REC 2006 de 11 de gener), *“la vida dins la presó ha de ser el més semblant possible a la vida en llibertat amb l'objectiu de facilitar la reinserció social posterior”*.

L'article 23 del Decret 279/2004 de 6 de juliol sobre drets i deures de l'alumnat i regulació de la convivència en centres no universitaris de Catalunya exposa *“La mediació escolar és un mètode de resolució de conflictes mitjançant la intervenció d'una tercera persona, amb formació específica i imparcial, amb l'objecte d'ajudar les parts a obtenir per elles mateixes un acord satisfactori.”*

## **Coneixement de la mediació en el context escolar d'un centre de Justícia Juvenil (JJ) i d'un Centre Penitenciari. (CP)**

S'ha fet una aproximació als coneixements previs que existeixen entre els mestres d'una unitat docent d'un centre de Justícia Juvenil i d'un centre penitenciari. Es va passar una enquesta amb 10 preguntes que fan referència a les característiques de la mediació, els seus requisits i condicions per la seva aplicabilitat. El grup que va respondre a l'enquesta està compostat per 12 mestres (7 dones i 5 homes) que treba-

llen en una unitat docent d'un centre de Justícia Juvenil i, 23 mestres (15 dones i 8 homes) que treballen al centre de formació d'adults d'un centre penitenciari d'edats compreses entre els 30 i els 55 anys.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	total
JJ	64'2%	90%	100%	7'1%	0%	54'2%	61'4%	75'7%	65'7%	90%	58'1%
CP	32'7%	67'7%	90'4%	80'8%	93'7%	45'8%	90'4%	93'7%	100%	87%	78'2%

Els resultats són els següents:

- Els mestres del centres penitenciari (CP) tenen major grau d'encert en les respostes, amb un total de 78'2% respecte als mestres de justícia juvenil (JJU) que obtenen un 58'1%.
- Les mestres (CP) obtenen més encerts respecte als mestres del mateix centre. Per contra, les mestres de (JJ) obtenen menys puntuació que els seus companys.
- Els mestres del CP obtenen una mitjana més elevada d'encerts respecte als de JJ que obtenen puntuacions més irregulars, en tres preguntes no puntuen.

Dels resultats es desprèn que els mestres que treballen en el CP tenen més coneixements sobre les característiques, aplicabilitat, condicions i limitacions a l'hora d'aplicar la mediació com a gestió alternativa de conflictes. Les puntuacions més baixes es corresponen a qüestions com qui pot fer una mediació; quins requisits mínims exigibles existeixen, quins conflictes queden exempts de la mediació ... per contra, hi ha conceptes que estan perfectament assolits com la neutralitat del mediador, diferents formes de finalitzar un procés...

Cal tenir present que l'enquesta s'ha passat en dos centres amb experiències diferents; el de justícia juvenil no ha fet cap formació específica al respecte més enllà de les motivacions individuals dels professionals. En canvi, en el centre penitenciari existeix una experiència prèvia en relació a l'aplicació d'un programa de mediació gestionat per una entitat externa i actualment es fa formació periòdica en relació al model dialògic de gestió dels conflictes.

Els resultats avalen la necessitat de formació específica en relació a l'aplicació de la mediació en el context educatiu atès que per poder aconseguir resultats òptims cal que el procediment estigui regulat.

## Beneficis d'aplicar la mediació en el context educatiu

L'aplicació de la mediació pot suposar ampliar el repertori d'habilitats de resolució de conflictes atès que es posa en pràctica una manera alternativa i diferent d'afrontar una situació conflictiva. És una eina més per abordar la responsabilització dels propis

actes. També pot suposar una millor confiança en la institució i en l'aula. La millora dels llaços entre les persones que conviuen a l'aula també és un benefici a considerar.

Es podria aplicar en diferents situacions:

- per prevenir una situació conflictiva
- per abordar un conflicte alternatiu a l'aplicació d'un Expedient disciplinari i que no suposi comunicació judicial
- en situacions de conflicte permanent on es pot fer una conciliació que permeti la convivència posterior

La participació en un procés de mediació a part dels aprenentatges a nivell de resolució de conflictes i de gestió emocional, caldrà que es tingui en compte per tal d'avaluar les actituds i l'adhesió al tractament. Caldrà que es reculli en el seu Programa de Tractament individualitzat i que es pugui tenir en compte en l'avaluació continua del seu procés.

### **Com caldria aplicar-se la mediació**

Per tal d'implementar la mediació caldria tenir present tres moments : formació, implementació i avaluació. Tal i com ha quedat palès a l'enquesta, hi ha conceptes en relació a la mediació que de ben segur no són ben coneguts en la comunitat educativa.

Per tant, caldria desenvolupar una primera fase on es formés als mestres per professionals experts en la matèria.

Una segona fase seria de disseny i implementació del procés dins l'aula. Primer de tot, cal sensibilitzar els usuaris de l'aula per tal d'explicar-los en què consisteix la mediació.

Segon, definir el procés segons les pautes que proposen les diferents escoles:

- 1r moment: presentació del mediador, les normes a seguir, exploració de les parts (per separat) i de la situació conflictiva. Aquí és cabdal generar confiança amb el medidador. Caldrà cercar un espai neutre. Per donar formalitat al procés, caldrà que signin el compromís com a acta inicial.
- 2n moment: caldrà explorar la visió de cada part del conflicte, quines posicions presenten i a quins interessos i necessitats responen. Serà quan caldrà explorar alternatives i propostes d'acord així com també explorar una possible trobada amb l'altra part.
- 3r moment: si totes dues parts accedeixen a la trobada, i el mediador ho valora adient, es procedeix a fer una sessió conjunta. Aquí serà necessari que totes dues parts escoltin a l'altra, que reconeguin l'altra part, els seus sentiments i percepcions. Cal establir nous canals de comunicació i escolta activa. Les tècniques a utilitzar pel mediador/a són:

- reformulació: que possibilita el diàleg
  - connotació positiva: per tal de ressaltar la part positiva del discurs
  - recontextualització: canvia el context per veure'l d'una altra forma
  - externalització: anar treient el focus del problema i centrar-se en la relació
- 4t moment: el mediador ha de facilitar que les parts arribin a un acord després d'haver passat per tot el procés. És important que hi arribin les parts soles per tal que sigui més real i més fàcil de complir. Caldrà formalitzar els acords en una acta final i signar per les parts i el mediador.

Finalment caldrà fer una avaluació del procés. Caldrà establir uns indicadors d'avaluació:

- número de conflictes resolts a través d'un procés de mediació
- qüestionari de satisfacció dels interns que han participat
- valoració dels professionals que realitzen la mediació

## Conclusions

L'ús de la mediació en diferents àmbits de la vida de les persones (família, escola, laboral, organitzacions...) evidencia que és un mètode emergent i vàlid en la resolució dels conflictes interpersonals. Les persones que estan privades de llibertat també tenen dret a poder experimentar aquesta nova manera de resoldre les situacions conflictives. Cal que els responsables d'aquestes institucions totals vegin els beneficis a nivell de millora del clima del centre, d'empoderament dels interns tot donant-los noves eines que ajudin en el seu procés de reinserció i retorn a la comunitat així com també per als professionals que hi treballen.

Caldrà potenciar la formació en aquesta matèria tant dels mestres docents com de la resta dels professionals atès que, per a que s'implanti, tot el sistema (institució, professionals, interns...) han de ser capaços de crear una nova cultura on la mediació i les altres formes de gestió alternativa de conflictes siguin una realitat.

## Bibliografia

- Espanya, BOE, núm 239 de 05/10/1979, LO 1/1979 de 26 de setembre General Penitenciària,
- Espanya, BOE, núm 11 de 13/01/00, LO 5/2000 de Responsabilitat Penal del menor
- Espanya, BOE, núm.40 de 15/02/1996, RD 190/1996 del Reglament penitenciari
- Espanya, BOE, núm. 209 30/08/04, RD 1774/2004 del reglament de la Llei del Menor.
- Catalunya, DOGC, núm.4670 de 6 de juliol de 2006. Decret 279/2006 de 4 de juliol sobre drets i deures de l'alumnat i regulació de la convivència en els centres educatius no universitaris de Catalunya.

- Moreno, F.X. (2014). Bases de la Mediació, Bellaterra, Servei de publicacions UAB.
- Moreno, F.X. (2015). Actualitzacions en materia de mediació familiar i en els àmbits del Dret Privat, Bellaterra, Servei de publicacions UAB .
- Suares, M. (1996). Mediación de disputas, comunicación y técnicas. Barcelona, Paidós.
- Bèlgica, Recomanació REC 2006/2 del Consell de Ministres dels Estats membres sobre les regles penitenciàries europees
- Fisas, V. (1998) Cultura de paz y gestión de conflictos, Barcelona, Icaria
- Redorta, J. (2004) Cómo analizar los conflictos, Barcelona, Paidós.

\* Marta Pérez Prieto, llicenciada en Psicologia, estudiant del màster en mediació, ex-sots-directora del CE Can Lluçà i actualment Cap de programes d'actuació especialitzada del CP Brians 1. Autora

\*\* Robert Gimeno Vidal. Mentor